

Il Difensore civico della Regione Piemonte, attraverso un Protocollo di intesa sottoscritto il 13.05.11 con il Presidente del Tribunale di Torino, dott. Luciano Panzani, si coordina e collabora con l'Ufficio Relazioni con il pubblico del Tribunale di Torino per offrire ai cittadini un servizio di orientamento informativo, a trecentosessanta gradi, perché possa realizzarsi in concreto il diritto ad una buona amministrazione. Si tratta del primo esperimento di tal genere, in Italia, per realizzare un

sistema di "Giustizia di prossimità" non solo giurisdizionale, a supporto delle pubbliche amministrazioni e delle attese, bisogni e diritti dei cittadini, in specie le persone più svantaggiate.

Quanto prima sarà pubblicata "on line" una pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Tribunale di Torino, cui farà seguito un collegamento, tramite "link", dalla home page del Difensore civico.

12.07.2011

Protocollo di intesa fra la Facoltà di Scienze Politiche di Torino e l'Ufficio del Difensore civico della Regione Piemonte*

Il 12.07.2011 l'Ufficio del Difensore civico della Regione Piemonte ha stipulato un importante Protocollo di intesa con la Facoltà di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Torino.

Il Protocollo, approvato dal Consiglio di Facoltà, intende avviare un'intensa attività di collaborazione nell'approfondimento delle funzioni e delle potenzialità del Difensore civico nonché rivolta alla divulgazione presso gli studenti e la collettività della cultura della Difesa civica.

Per l'attuazione di tali finalità, sono stati previsti, fra gli altri, i seguenti strumenti:

- ✓ Tesi di laurea aventi ad oggetto la difesa civica;
- ✓ Stage per studenti e laureati;
- ✓ Collaborazione didattica del Difensore civico e del relativo ufficio nell'ambito

degli insegnamenti maggiormente pertinenti ai temi della difesa civica;

✓ Organizzazione di convegni, seminari e altre iniziative volte alla promozione e alla diffusione della conoscenza della difesa civica;

- ✓ Attivazione di un sito informatico relativo alla difesa civica regionale

Tutto ciò costituirà anche un'importante possibilità di formazione e tirocinio lavorativo per laureati e studenti, in un momento particolarmente difficile per l'occupazione giovanile.

Costituirà altresì il mezzo affinché l'Ufficio del Difensore civico possa interagire con i docenti della Facoltà allo scopo di migliorare la qualità degli interventi del Difensore civico.

Il Protocollo verrà pubblicamente presentato presso l'Università di Torino con l'inizio del prossimo anno accademico.

* Ibidem

30.11.2011

Difensore civico e comunità peruviana

Il Difensore civico della Regione Piemonte, Avv. Antonio Caputo, ha incontrato il 30 novembre il console generale del Perù a Torino Liliana Gomez de Weston e le rappresentanti della "Defensoria del Pueblo" del Perù Magaly Gonzalez e Sonia Cavalié.

Il console ha fornito i numeri della costante crescita della comunità peruviana nella nostra Regione (circa 23.500 in Piemonte e 200.000 in Italia).

E' stata quindi avviata una collaborazione per far conoscere agli

appartenenti alla comunità peruviana in Piemonte lo strumento della Difesa civica, per farvi ricorso per le problematiche che li riguardano, nel rispetto dei compiti attribuiti al Difensore civico dalle leggi. Verranno inoltre effettuati periodici scambi informativi su temi e problematiche riguardanti i rapporti con le Pubbliche Amministrazioni, d'interesse specifico della comunità peruviana, con il coinvolgimento del Defensor del Pueblo del Perù.

5.12.2011

L'intervento del Difensore civico all'Associazione nazionale dei Presidenti di Consiglio delle Province: "Garanzie democratiche e Difesa civica territoriale in Italia"

16.12.2011

2° Conferenza dei Servizi dell'ASL TO4: partecipazione dell'Ufficio del Difensore civico

Nell'ambito dell'attività di Difesa civica svolta sul territorio in materia sanitaria e socio-assistenziale e dei conseguenti rapporti istituzionali che intercorrono con le Aziende Sanitarie piemontesi, l'Ufficio del Difensore civico, a seguito di specifico invito, ha partecipato alla 2° Conferenza dei Servizi dell'ASL TO4, svoltasi a Strambino, venerdì 16 dicembre 2011.

La Conferenza ha costituito un momento di confronto, durante il quale la Dirigenza e gli operatori sanitari dell'ASL TO4 hanno illustrato le attività svolte e le strategie operative adottate nell'ultimo anno a dipendenti, cittadini, amministratori degli Enti locali del territorio interessato e associazioni di volontariato.

Tra i relatori, oltre al Commissario dell'ASL TO4, Dr. Renzo Secreto,

* Ibidem

sono intervenuti la Dr.ssa Daniela Bertinazzi e il Dr. Carlo Bono, rispettivamente Direttore Amministrativo e Direttore Sanitario dell'Azienda, la Dr.ssa Silvana Savoldi, Direttore del Dipartimento Area Medica A Ciriè-Lanzo, il Dr. Enzo Castenetto, Direttore del Dipartimento Emergenza e Accettazione B Chivasso, la Dr.ssa Paolina Di Bari, Direttore del Distretto 5 Ivrea e la Dr.ssa Margherita Croce, Responsabile della Direzione Integrata della Prevenzione.

Nelle relazioni sono state evidenziate non solo risultati positivi, rappresentati dal raggiungimento di alcuni obiettivi di razionalizzazione e riorganizzazione dei servizi mantenendo invariato il livello di attività rispetto al precedente anno, ma anche difficoltà incontrate e problematiche tuttora esistenti, in un contesto di scarsità di risorse disponibili, tenutosi conto della necessità di realizzare un efficace piano di rientro dal debito, anche in ottemperanza alle disposizioni del nuovo Piano Socio-Sanitario Regionale.

Tra gli aspetti problematici, sono, tra l'altro, emerse criticità connesse a demotivazione del personale, difficoltà nel realizzare nuovi investimenti necessariamente attingendo a equivalenti risparmi di spesa, incremento di liste di attesa per le valutazioni dei cittadini affetti da demenza di Alzheimer e contestuale carenza di centri diurni dedicati ai pazienti colpiti da tale patologia, criticità strutturali (carenza di posti letto nell'Ospedale di Chivasso), nonché elementi critici nell'ambito del dipartimento di emergenza, legati anche alla collocazione logistica delle aree di emergenza all'interno delle strutture ospedaliere presenti nel territorio dell'Azienda Sanitaria.

Quanto sopra, essendo stata, altresì, sottolineata la difficoltà di potenziare e/o realizzare strutture socio-sanitarie in grado di fornire risposte efficaci, ma anche economicamente

efficienti, alla crescente domanda di assistenza da parte della popolazione anziana in condizioni di non autosufficienza, in un contesto che vede l'aumento costante delle prestazioni di "continuità assistenziale" a favore di tale tipologia di pazienti, a totale carico del Servizio Sanitario.

In tale contesto, l'invito a partecipare alla Conferenza dei Servizi rivolto al Difensore civico dal Commissario dell'ASL TO4, quale Autorità istituzionale garante della "buona amministrazione", riveste un particolare significato, nel segno della trasparenza dell'attività svolta dalle strutture dell'Azienda Sanitaria Locale in questione, con attenzione non solo ad aspetti positivi, ma anche a problemi e percorsi di possibile loro avvio a soluzione, nella difficoltosa contingenza attuale.

L'Ufficio del Difensore civico rimane, in tal senso, a disposizione sia dei cittadini utenti che delle strutture del Servizio Sanitario, in relazione a problematiche, così come sopra delineate, che soprattutto attengono alle fasce più deboli, quali anziani non autosufficienti e disabili, riguardanti, tra l'altro, l'attuazione della "continuità assistenziale" e le dimissioni protette dalle strutture ospedaliere, l'accesso alle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie e conseguenti formazioni di liste di attesa, il rapporto tra strutture ospedaliere e strutture territoriali, la carenza di strutture semi-residenziali a elevata valenza sanitaria (centri diurni) per disabili gravi e pazienti affetti da Alzheimer.

Tutto ciò, nel rispetto dei compiti istituzionali propri della Difesa civica, finalizzati a garantire la "buona amministrazione", nel senso di incentivare la trasparenza, la tempestività di azione, lo spirito di servizio, l'equità, la concreta aderenza ai bisogni reali dei cittadini e la messa in opera di buone pratiche nel segno della legalità sostanziale, da parte delle Amministrazioni Pubbliche e delle loro strutture, in

specie, per quanto concerne l'ambito sanitario e assistenziale, a tutela del bene della salute, costituzionalmente tutelato non solo come interesse

della collettività, ma anche e soprattutto come diritto fondamentale dell'individuo.

21.12.2011

Incontro del Difensore civico con il Sindaco del Comune di Bra Bruna Sibille ed i Sindaci dei Comuni appartenenti al Consorzio INT.ES.A

Il Sindaco del Comune di Bra, Bruna Sibille, VicePresidente del Consiglio delle Autonomie Locali presso il Consiglio regionale del Piemonte, ha chiesto un incontro con il Difensore civico regionale, Avv. Antonio Caputo, al fine di concordare una opportuna e congiunta attività informativa sulle funzioni della Difesa Civica a beneficio dei cittadini del territorio, incontro che si è svolto il giorno 21 dicembre, a Bra, con la partecipazione altresì dei Sindaci dei Comuni di Ceresole d'Alba, Cherasco, Narzole, Sanfrè, Sommariva del Bosco e S.Vittoria d'Alba, appartenenti al Consorzio socio-assistenziale INT.ES.A.

In via preliminare, il Sindaco di Bra ha presentato il consorzio INT.ES.A, costituito nel luglio 2001 dai Comuni appartenenti al territorio dell'ex USSL n. 64 con il preciso intento di promuovere e realizzare la gestione associata del Sistema integrato locale di Interventi e Servizi sociali, così come previsto dalla Legge 328 dell'8 novembre 2000. Il Consorzio, che raccoglie un bacino di circa 65.000 abitanti, è costituito da 11 amministrazioni comunali, che sono:

1. il Comune di Bra
2. il Comune di Ceresole d'Alba
3. il Comune di Cherasco
4. il Comune di La Morra
5. il Comune di Narzole
6. il Comune di Pocapaglia
7. il Comune di Santa Vittoria d'Alba
8. il Comune di Sanfrè
9. il Comune di Sommariva del Bosco
10. il Comune di Sommariva Perno
11. il Comune di Verduno

Il Sindaco di Bra ha poi ricordato le successive norme di riordino dei consorzi socio-assistenziali ed in particolare la legge finanziaria del

2010 (Legge 23 dicembre 2009, n. 191), che ha previsto, all'articolo 2, comma 186, al fine del coordinamento della finanza pubblica e per il contenimento della spesa pubblica, la «soppressione dei Consorzi di funzioni tra gli Enti locali» - ed il successivo decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010, convertito in legge n.122 del 30 luglio 2010, che ha poi disposto tra l'altro che le "funzioni fondamentali ed obbligatorie" previste dall'articolo 21, comma 3, della legge 42/2009 - tra le quali sono comprese quelle del settore sociale - devono essere obbligatoriamente esercitate in forma associata - optando per l'istituto della convenzione o per quello dell'Unione di Comuni - da parte dei Comuni con popolazione fino a 5.000 abitanti (3.000 per i Comuni appartenenti o già appartenuti alle Comunità montane).

Il sindaco di Bra ha quindi precisato che, a seguito della normativa sopra riportata, il Consorzio per l'esercizio delle funzioni socio-assistenziali INT.ES.A., i Comuni consorziati e l'A.S.L. CN2 hanno elaborato, in accordo con la Regione Piemonte, un progetto che prevede lo svolgimento delle funzioni sociali in forma associata mediante una Convenzione ai sensi dell'articolo 30 del D.Lgs.

267/2000 tra i Comuni del distretto n. 2 dell'A.S.L. CN2 e la gestione in via sperimentale dei servizi sociali da parte dell'A.S.L. CN2 tramite delega da parte della Convenzione stessa.

Il sindaco Bruna Sibille ha poi evidenziato come, anche a seguito dei recenti tagli ai trasferimenti operati dalla Regione, i Comuni consorziati si trovano in condizioni di

estreme difficoltà nel sostenere gli interventi socio-assistenziali

Le domande dei sindaci

Nel corso dell'incontro, gli interventi dei Sindaci dei comuni consorziati hanno evidenziato una serie di problemi.

In particolare, gli Amministratori comunali hanno osservato come le normative del settore socio-assistenziale impongono puntuali obblighi di intervento e correlate responsabilità ma, in mancanza di risorse finanziarie sufficienti, i Sindaci sono posti nella inevitabile condizione di razionalizzare

la spesa, a dover conseguentemente affrontare un conflitto tra doveri istituzionali altrettanto rilevanti (pagamento stipendi personale, bollette, assistenza sanitaria, l'organizzazione in economia della "festa di paese", spesso criticata ma che può ed è stato spesso lo strumento di rilancio e di crescita del territorio, ecc.) rispetto ai quali per i Sindaci diventa difficile effettuare delle scelte, stabilire delle priorità.

Nel contempo, i Sindaci lamentano come, a fronte delle continue richieste di interventi e di concessione di contributi rimaste purtroppo troppo spesso insolute ovvero con risposte che il cittadino ritiene insoddisfacenti e che non risolvono problemi spesso gravi e contingenti, sono cresciute le denunce dei cittadini, che spesso si sono tradotte però in minacce verbali di ricorrere alla Procura della Repubblica, a trasmissioni televisive di denuncia o allo stesso Difensore civico, nonché in taluni casi anche in più gravi e preoccupanti minacce

Le possibili risposte del difensore civico

In relazione alle problematiche emerse, l'Avv. Antonio Caputo ha innanzitutto premesso come la Difesa civica svolga una funzione istituzionale a tutela dei principi di buona amministrazione, legalità in

soprattutto per le famiglie, gli anziani e le persone non autosufficienti.

fisiche, tanto da dover ricorrere in tali circostanze al supporto della Polizia Municipale durante gli incontri con i cittadini stessi.

A fronte di tale difficile situazione, gli amministratori comunali si sono spesso posti la domanda "chi difende i sindaci", e in questa sede chiedono loro stessi sostegno al Difensore civico rivolgendogli le seguenti istanze:

- 1) poter essere messi nelle condizioni di fare sistema con le altre Amministrazioni competenti, in modo da non dare luogo da una parte ad una eccessiva esposizione dell'Amministratore comunale, con il rischio che divenga per il cittadino una sorta di valvola di sfogo per le proprie situazioni di difficoltà, e nello stesso tempo al fine di dare luogo ad azioni coerenti, che non diano luogo a una situazione di incertezza o vuoti interpretativi a carico degli utenti e non generino false o irrealistiche aspettative nei confronti degli utenti medesimi;
- 2) corretta informazione del cittadino in merito all'esistenza di una asimmetria tra normative che imporrebbero di soddisfare determinati diritti e l'impossibilità di garantirli per mancanza di risorse finanziarie disponibili;
- 3) proposta di modificare secondo criteri di equità le regole e le normative attuali che prevedono azioni e interventi che non possono più essere portati in esecuzione.

senso sostanziale e trasparenza, collocandosi, in ragione della sua funzione istituzionale, in una posizione di terzietà e imparzialità rispetto a tutti i soggetti, pubblici (quali le stesse amministrazioni

comunali) e privati coinvolti dall'azione e dal procedimento amministrativo; ha poi illustrato, in relazione alle criticità sollevate nel corso dell'incontro, in quali direzioni possa agire il Difensore civico alla luce dei suddetti principi in una proiezione intesa ad impedire o quantomeno ad attenuare e comunque a migliorare l'attività amministrativa, umanizzandone la funzione di servizio in un'ottica non burocratica, in particolare:

a) secondo il principio di buona amministrazione e di salvaguardia e tutela dei diritti fondamentali delle persone, se è pur vero che le particolarità del servizio sanitario e assistenziale pubblico richiedono un corretto bilanciamento tra il garantire egualmente a tutti i cittadini il diritto fondamentale alla salute e dall'altro rendere compatibile la spesa sanitaria con la limitatezza delle risorse, è necessario comprendere agli utenti che esistono oggettivamente dei vincoli all'azione della Pubblica Amministrazione, nei limiti delle risorse disponibili; nel contempo, tale principio postula altresì che l'azione della Difesa civica sia volta a sollecitare il civile "confronto" tra cittadini e Amministrazioni, facendo incontrare i soggetti coinvolti, cittadini, Enti locali, Direzioni competenti nonché le Associazioni di riferimento, al fine di avviare un percorso integrato di trasparenza, che informi ma anche proponga delle soluzioni, spezzando così l'isolamento dei Sindaci, spesso ultimo anello di una catena maggiormente esposti alle pressioni degli utenti finali;

c) in relazione ai principi guida che disciplinano l'operatività dell'attività del Difensore Civico quale Ombudsman ("Uomo - tramite"), il Difensore civico ha messo a disposizione l'Ufficio per ogni attività capace di consentire alle Amministrazioni comunali interessate di relazionarsi al meglio con ogni altro Organo e Autorità nel territorio regionale e della Repubblica: potendosi in tal modo anche

disponibilità finanziarie che è possibile ad essa destinare, è altrettanto vero che tale bilanciamento, in effetti richiede a carico dell'Amministrazione una sorta di onere di dimostrazione: nel senso di dimostrare di aver fatto tutto il possibile, senza ritardi od omissioni, nei limiti delle risorse disponibili, per dare una soluzione al problema;

b) secondo il principio di trasparenza, l'intervento del Difensore civico intende innanzitutto rendere chiara l'azione amministrativa in confronto con le richieste dei cittadini, nel senso di consentire loro di comprendere pienamente il significato, contenuto, motivazioni nonché conseguenze e finalità di provvedimenti e comportamenti delle Pubbliche Amministrazioni che si riverberano nella vita quotidiana delle persone, il che può anche tradursi nel senso di responsabilizzare e far realizzare forti economie di scala nonché razionalità e potenziale organicità degli interventi;

d) in relazione al principio di prossimità, che governa la Difesa civica, l'Avv. Antonio Caputo ha poi evidenziato l'utilità, nell'interesse generale della popolazione e degli stessi loro Amministratori, di un maggior capillare radicamento sul territorio da parte del Difensore civico e delle sue funzioni: il che già si sta realizzando attraverso la presenza territoriale, a cadenze periodiche, dell'attività del Difensore civico nell'intera Regione piemontese, presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico ubicati in tutte le Province del Piemonte.

Il Difensore civico ha illustrato, quale mezzo per consentire e attuare tale radicamento, il modello delle "convenzioni", di cui al Protocollo d'intesa stipulato tra il Coordinamento dei Difensori civici italiani, di cui l'Avv. Antonio Caputo è Presidente, e il Presidente dell'U.P.I. - approvato il 19 maggio scorso all'unanimità dall'Assemblea generale dell'U.P.I. - che, individuando la necessità di

rafforzare la Difesa civica in tutti i territori, nel doveroso segno dell'economicità, dell'efficacia e della trasparenza., intende dare attuazione a un progetto di una Difesa civica territoriale che può realizzare una vera e propria "giustizia di prossimità".

Tra le funzioni del Difensore civico sta anche la possibilità di rapportarsi con la Rete Europea dei Difensori civici facente capo all'Ufficio del

Conclusioni

Tutti i presenti hanno convenuto sulla necessità e utilità di rafforzare nei modi più opportuni la presenza territoriale del Difensore civico con riguardo anche a tutte le problematiche riferite, alle relazioni con tutti gli uffici centrali e periferici

Mediatore Europeo, di cui il Difensore civico del Piemonte e il Coordinamento dei Difensori civici nazionali fanno parte.

Tale Rete può costituire uno strumento valido anche nelle relazioni tra cittadini e uffici facenti capo alla Unione Europea nei più diversi ambiti che interessano anche le comunità locali.

dell'Amministrazione, con i gestori e i concessionari di pubblici servizi ovvero di pubblica utilità, nonché con le strutture sanitarie e socio-sanitarie facenti capo all'Ente regionale, per il riconoscimento dei diritti dei cittadini.

22.12.2011

INPDAP - Tavolo tecnico regionale di coinvolgimento degli "stakeholder" (portatori di interesse qualificati), Concorso del Difensore civico quale Autorità istituzionale, terza e indipendente.

Il Difensore civico regionale è stato invitato a partecipare al Tavolo tecnico regionale di coinvolgimento degli "stakeholder", istituito dalla Direzione Regionale INPDAP Piemonte Valle d'Aosta, tenutosi a Torino, giovedì 22 dicembre 2011, presso la sede della Direzione stessa.

La Responsabile della Direzione regionale Piemonte Valle d'Aosta, Dr.ssa Zita Giraud, nell'introdurre i lavori del Tavolo tecnico, dopo una breve descrizione di funzioni e compiti fin qui svolti dall'INPDAP (a favore di 6.000.000 di iscritti), tenutosi conto della prossima soppressione dell'Istituto disposta dal D.L. 6 dicembre 2011, n.201, ha precisato che, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 27 ottobre 2009 n.150 (così detta "Riforma Brunetta"), l'INPDAP, con determinazione (n.285 del 27 gennaio 2011) del suo Presidente,

Avv. Paolo Crescimbeni, ha definito il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011/2013", sulla base delle linee guida fornite dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT).

In tale dimensione, la Dr.ssa Giraud, ha evidenziato che è in corso di istituzione un Tavolo permanente di ascolto delle segnalazioni delle esigenze dei portatori di interesse qualificati ("stakeholder", ovvero Amministrazioni pubbliche, Sindacati, Patronati, Associazioni dei consumatori, Iscritti e Personale INPDAP, etc.) e, in particolare, che le interlocuzioni organizzate in forma di tavoli tecnici, sono finalizzate alla raccolta di segnalazioni e proposte di semplificazioni e snellimento di procedure, di miglioramento del

clima lavorativo e organizzativo, di introduzione di nuovi servizi o implementazione e miglioramento di quelli già esistenti, compatibilmente con il contesto normativo di riferimento e con i vincoli di bilancio.

La Dr.ssa Giraudo ha, conseguentemente, evidenziato i seguenti ambiti relativi all'attività INPDAP, ai quali sono da ricondursi le segnalazioni dei portatori di interesse:

1. politiche di organizzazione e del personale;
2. politiche di bilancio e patrimoniali;
3. politiche relative alle prestazioni istituzionali;
4. politiche creditizie e sociali;
5. politiche di welfare:

sottolineando altresì che l'adozione del Programma triennale tende a garantire la trasparenza, intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione; trasparenza che costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.117, 2 comma, lettera m della Costituzione ed è pertanto condizione essenziale per favorire il controllo sociale diffuso dei cittadini-utenti sull'azione amministrativa.

Per favorire il controllo sociale è quindi necessario rendere conto a cittadini e utenti favorendo la realizzazione di principi e/o l'applicazione di parametri cardine, quali, non solo la trasparenza, ma anche partecipazione, valutazione, nonché l'implementazione di meccanismi di reclamo e di risposta.

La Dr.ssa Giraudo, ha, quindi, evidenziato le iniziative previste per il triennio 2011/2013, ovvero:

1. Giornate nazionali della trasparenza,
2. Tavoli regionali permanenti, eventuali Tavoli tecnici provinciali, pubblicazione annuale di Piano della Performance e dei relativi Target, contenenti dati disaggregati per aree organizzative omogenee, Relazione della Performance.

Hanno fatto seguito interventi di Dirigenti INPDAP della Direzione regionale Piemonte Valle d'Aosta, segmentati in base ai diversi ambiti di attività dell'INPDAP, così come sopra indicati dalla Dr.ssa Giraudo.

Per quanto concerne i modelli organizzativi dell'Istituto e la gestione del personale INPDAP, è stato, innanzitutto, evidenziata la presenza in Piemonte di circa 220.000 iscritti all'INPDAP, con un organico dell'Istituto per il Piemonte di circa 350 dipendenti, dislocato in 2 Sedi territoriali, 4 Sedi provinciali e 2 Sedi interprovinciali, nonché nella Direzione regionale.

E' stato, altresì, sottolineato che il nuovo assetto organizzativo adottato dall'Istituto si realizza attraverso:

1. l'accentramento in sede regionale di competenze relative all'area di autogoverno;
2. un nuovo modello di sede provinciale quale "centro di servizio" per l'utenza;
3. un nuovo modello di U.R.P. , con la creazione di sportelli polifunzionali e di punti di consulenza specialistica.
4. L'implementazione di tale assetto organizzativo ha comportato adeguate misure di formazione interna del personale, nonché di formazione esterna, in collegamento con gli Enti pubblici aventi sede sul territorio, con scambio di "buone prassi" nel

segno della semplificazione amministrativa.

Per quanto attiene alle politiche di bilancio e patrimoniali, è, tra l'altro emersa, la "priorità strategica" di predisporre strumenti tecnico-contabili di immediata ed agevole lettura, rendendo "trasparenti" i bilanci dell'Istituto, nel dare conto della gestione delle risorse utilizzate, anche in materia di attività sociale e di welfare. Tutto ciò rendendo disponibili ed intelligibili tutte le informazioni contabili sul sito web dell'Istituto.

In merito alle politiche relative alle prestazioni istituzionali, è stato, tra l'altro, espresso l'impegno dell'INPDAP a limitare al massimo i tempi di erogazione del Trattamento di Fine Rapporto/Trattamento di Fine Servizio, tenutosi conto che i termini di pagamento sono differenti a seconda delle cause di cessazione del rapporto di lavoro, prevedendosi in alcuni casi una sospensione del diritto al pagamento di 180 giorni dalla data di cessazione dal servizio, ai quali vanno aggiunti 90 giorni quale termine di pagamento per la liquidazione operata dall'INPDAP.

Particolare attenzione è stata, inoltre, rivolta, al tema dell'aggiornamento della banca dati delle posizioni assicurative, la cui completezza risulta essenziale ai fini di una consapevole decisione degli iscritti per accedere ai trattamenti previdenziali previsti.

In tal senso sono stati illustrati singoli casi riguardanti il contributo di Amministrazioni pubbliche, Enti Locali e Patronati che hanno partecipato fattivamente a progetti finalizzati al completamento della posizione assicurativa dei loro dipendenti o utenti.

Venendo alle prestazioni creditizie e sociali, che costituiscono prestazioni non obbligatorie per l'INPDAP e che si realizzano

attraverso piccoli prestiti, prestiti pluriennali e mutui ipotecari, sono state evidenziate le modifiche dei relativi regolamenti adottate nel corrente anno, consentendo una diminuzione nell'ordine del 66% dei tempi medi di erogazione delle prestazioni rispetto a quelli occorrenti nel 2009.

Per quanto riguarda, infine, le attività di welfare, è stato evidenziato, in particolare, che l'INPDAP propone iniziative sociali e socio-assistenziali, in favore di giovani, studenti e non occupati, figli di iscritti all'Istituto, nonché di anziani pensionati INPDAP, autosufficienti e non autosufficienti. In quest'ultimo ambito, sono stati, in particolar modo, illustrati progetti rispettivamente finalizzati a fornire accoglienza residenziale o diurna a pensionati non autosufficienti e ai loro coniugi conviventi, presso strutture specializzate, RSA e Case protette convenzionate (per il Piemonte attualmente in numero di 3, ubicate a Torino, Asti e Vercelli), e a finanziare piani assistenziali individuali di assistenza domiciliare riguardanti pensionati INPDAP, residenti nell'ambito territoriale della Città di Torino, in collaborazione con la Divisione Servizi Sociali del Comune e con le Aziende Sanitarie Locali interessate.

Tali progetti, avrebbero interessato 191 assistiti nel 2010 e potenzialmente, nel corrente anno 2011, si estenderebbero a 449 cittadini, con diffusione dei progetti su quasi tutto il territorio piemontese, coinvolgendo strutture socio-sanitarie non solo pubbliche o private convenzionate, ma anche appartenenti al volontariato sociale.

E', quindi, intervenuto l'Avv. Antonio Caputo, Difensore civico regionale, sottolineando, innanzitutto, le caratteristiche di

terzietà e di autonomia, proprie della Difesa civica, quale Autorità istituzionale non riconducibile direttamente all'ambito di alcuna Pubblica Amministrazione e pertanto non definibile, nel rapporto con INPDAP, quale "stakeholder". Il Difensore civico, in un contesto come quello sopra esposto, di strategie finalizzate al raggiungimento progressivo di obiettivi di qualità da parte dell'INPDAP, ha evidenziato, come fine dell'attività di Difesa civica sia di coniugare le legittime rivendicazioni dei cittadini con il miglioramento della qualità, efficienza, equità dell'azione amministrativa, anche in termini di economicità, in definitiva, al fine di "umanizzare" la macchina burocratica.

Tutto ciò, così come già osservato nella Relazione del Difensore civico 2010, confidando di poter concorrere alla determinazione e misurazione degli standard di qualità delle Pubbliche Amministrazioni (e quindi anche dell'INPDAP), contribuendo ad affermare il principio della sovranità del cittadino, quale metro di misura del "servizio".

In tale dimensione, il Difensore civico ha rappresentato la

disponibilità dell'Ufficio della Difesa civica regionale a realizzare un rapporto organico e strutturale con INPDAP, articolato tra cittadino utente e amministrazione previdenziale.

Per quanto riguarda, infine, le iniziative socio-assistenziali che l'INPDAP propone, in particolare, a favore di anziani pensionati non autosufficienti pensionati e loro coniugi conviventi, il Difensore civico, ancor più tenendo conto che, nell'attuale situazione di contrazione di fondi destinati all'assistenza socio-sanitaria e categorie più deboli della popolazione (quali anziani non autosufficienti e disabili), le risorse a tal fine messe a disposizione dall'Istituto rivestono significativa rilevanza, ha auspicato che tali iniziative, se pur riservate a pensionati INPDAP, vengano organicamente inserite nella rete delle prestazioni di "continuità socio-assistenziale" previste per gli anziani non autosufficienti, proponendo la Difesa civica quale momento di "mediazione" istituzionale tra strutture regionali che si occupano di assistenza sanitaria e socio-sanitaria e uffici INPDAP deputati a svolgere attività di welfare.

3

Partecipazione a Seminari, Convegni e Interventi del Difensore civico

17.05.2011

Istituto latino-americano dell'Ombudsman:seminario internazionale. "El Defensor del Pueblo. Un instrumento para afianzar el derecho y la democracia"
Buenos Aires 19-20 maggio 2001. Programma del seminario

6.06.2011

A.Re.S.S. - Agenzia Regionale per i Servizi Sanitari - Seminario con il Difensore civico

8.06.2011

"Trentennale della Difesa civica: incontro con i cittadini".
Comunicato stampa
Protocollo di intesa tra l'Ufficio del Difensore civico e UNITRE

29.07.2011

"Manovra correttiva 2011. Mediazione Fisco e Difensore civico". Intervento di Antonio Caputo, Difensore civico della Regione Piemonte*

14-15 .10. 2011

Tagikistan - I° Seminario eurasiatico di Diritto Romano: "Repubblica e Difesa dei diritti dell'uomo e del cittadino - Recezione e insegnamento del Diritto Romano" -
Locandina dell'evento
"Abstract" delle comunicazioni del Difensore civico del Piemonte

* Il testo dell'articolo è consultabile nella parte 4° "Appendice"

Bozza di risoluzione dei convegnisti

20-22.10.11**Copenaghen - 8° Seminario della Rete europea dei Difensori civili***Lettera del Difensore civico ai Presidenti del Consiglio regionale e della Giunta regionale del Piemonte : "Rafforzare la Difesa civica territoriale***23.11.2011***"Per una Giustizia di prossimità" - Incontro del Difensore civico con i cittadini di Cuneo e Provincia -***15.12.2011***Giuramento della plebe al Monte sacro-V Seminario di studi tradizione repubblicana romana Roma Campidoglio 16-17 dicembre 2011 - Comunicato*

17.05.2011

**Istituto latino-americano dell'Ombudsman:seminario internazionale.
"El Defensor del Pueblo. Un instrumento para afianzar el derecho y
la democracia"**

Buenos Aires 19-20 maggio 2001

Programma del seminario***El defensor del pueblo. Un instrumento para afianzar el derecho y la democracia***

Bicentenario de una esperanzada idea de justicia

Seminario Internacional

La Plata, 19 y 20 de mayo de 2011

Emblema de un salvoconducto usado por un club revolucionario francés para acceder a la Asamblea entre 1790 y 1793

En 1811, se presentó en el Río de la Plata el primer proyecto de Constitución. Su inspirador ideológico fue, inculcablemente, Mariano Moreno. En ese proyecto se proponía la creación de un Tribuno del Pueblo, "para conservar ilesos lo sagrados derechos y libertad de los pueblos contra las usurpaciones de los gobiernos. . ."

Organizan:

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Instituto Latinoamericano



Emblema de un salvoconducto usado por un club revolucionario francés para acceder a la Asamblea entre 1790 y 1793

Día 19 de mayo

Apertura:

9:00 - Acreditación

9:30 - Dr. Carlos E. Bonicatto - Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Dr. Anselmo Sella - Defensor del Pueblo de la Nación Argentina y Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

Cdor. Horacio González - Presidente de la H. Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Dr. Federico Scarabino - Presidente del H. Senado de la Provincia de Buenos Aires

Dn. Daniel Scioli - Gobernador de la Provincia de Buenos Aires

10:30 hs.

Conferencias referenciales

Carlos R. Constenla – Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo

Profesor Giovanni Lobrano – Universidad de Sassari.

12 hs. (Receso)

15:00 hs.

Mesa 1

Prof. Rubens Lyra - Universidad Federal de Paraíba de Joao Pessoa y Universidad Potiguar de Natal, Brasil.

Dr. Iñigo Lamarca Iturbe , Defensor del Pueblo del País Vasco.

Avv. Antonio Caputo, Difensore Civico della Regione Piemonte - Presidente de la Coordinación de Defensores Cívicos Regionales y Provinciales de Italia.

Moderador: Defensora del Pueblo adjunta de la Provincia de Córdoba, Dra. Patricia Calandín.

16:30 hs. (Receso)

17:00

Mesa 2:

Lic. Rolando Villena Villegas, Defensor del Pueblo del estado Plurinacional de Bolivia.

Dr. Manuel Páez Monge, Defensor del Pueblo de la República del Paraguay.

Dr. Gerardo Caetano, Instituto Interamericano de Derechos Humanos - Profesor de la Universidad de la República, Montevideo Uruguay.

Moderador: Defensor del Pueblo de Avellaneda, Dr. Sebastián Vinagre.**Día 20 de mayo**

9:30 hs.

Mesa 3

Dra. María Monserrat Lapalma, Defensora Ciudadana de La Plata.

Dr. Francisco Rojas Birry, Personero de Bogotá.

Dra. Alicia Pierini, Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Moderador: Defensora del Pueblo de Mar del Plata, Dra. Beatriz Aída Arza.

10:45 hs. (Receso)

Mesa 4

11:30 hs.

Dra. Analía Isabel Colombo, Fiscal de Estado Adjunta de la Provincia de Santa Fe.

Dr. Leoncio Lara Saenz, Defensor de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de México.

Dr. Álvaro Garcé, Comisionado Parlamentario de la República Oriental del Uruguay.

Moderador: Defensor del Pueblo de Escobar, Dra. Rocío Fernández.

12:30 hs. (Receso)

Mesa 5

14:30 hs

Prof. Manuel Vidaurri - Universidad de Guanajuato.

Prof. Ignacio Castellucci - Universidad de Macao.

Dr. Luis Bork, Vicerrector de la Universidad de Playa Ancha, Valparaíso -

Vicepresidente del Capítulo Chileno del Ombudsman

Moderador: Profesora Martha Benedetto - Instituto Latinoamericano del

Ombudsman.

(Receso)

Mesa 6

16 hs.

Dr. Eduardo Posse (Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Tucumán).

Procuradora General del Principado de Asturias, doña María Antonia Fernández

Felgueroso.

Dr. Daniel Soria (Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires).

Moderador: Jorge Sansó de La Madrid - Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Clausura:

Dr. Carlos E. Bonicatto, Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

6.06.2011

A.Re.S.S. - Agenzia Regionale per i Servizi Sanitari - Seminario con il Difensore civico

Seminario 6 giugno 2011

A.Re.S.S. - corso Palestro, 3 - Torino

Sala plenaria - IV piano

9.30 - 10.00

Apertura e presentazione del seminario

Dott. Marco Rapellino, dott.ssa Alessandra D'Alfonso, Dott.ssa Paola Borelli

10.00 - 11.00

Progetto “percorso di ascolto e mediazione dei conflitti” in
Piemonte e in altre regioni italiane
Dott. Alberto Quattrocolo, dott. Maurizio d' Alessandro

11.00 - 12.00

Il difensore civico garante della tutela dei diritti fondamentali della persona e del
diritto alla buona Amministrazione: con riguardo in specie all'ambito sanitario e
socio-assistenziale
Avv Antonio Caputo (Difensore civico)

12.00 - 12.30

Lo stato dell'arte del progetto in Piemonte: Tavola rotonda con i partecipanti